GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de mejora continua es esencial para garantizar el éxito y la sostenibilidad en el tiempo de una organización. Para adelantar adecuadamente este proceso, es necesario identificar e implementar métodos y herramientas que permitan realizar el seguimiento y medición de los procesos y posteriormente, el análisis y evaluación de la información para la toma de decisiones.

En el contexto general del programa "Fundamentos para la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad", esta guía de aprendizaje presenta un primer acercamiento a los conceptos y generalidades sobre la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 y su vez, presenta una introducción sobre el método Kaizen como elemento fundamental para la mejora continua.

Dicho lo anterior, hago una invitación a leer y analizar el contenido del curso, realizar las actividades de reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos que permitirán alcanzar el resultado de aprendizaje esperado.

Recuerde: Lo que no se mide, no se puede controlar. Lo que no se controla, no se puede mejorar.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: EVALUACIÓN Y MEJORA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001	**Código:** 11220134 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los fundamentos para la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.	**Competencia:** Monitorear la implementación de los sistemas de gestión según lo planificado.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

- **Actividades Previas**

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es indispensable:

a. Actualizar datos
b. Contestar el sondeo de conocimientos previos
c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el **Foro Social**

Importante: Consulte el enlace "Información del programa", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

- **Actividades de reflexión inicial.**

En este **primer momento** de aprendizaje, le invitamos a participar en una actividad que le facilitará comprender y conocer mejor cada uno de los temas a desarrollar durante la presente guía de aprendizaje.

Conocer los conceptos relacionados con la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y las generalidades que presenta la Norma NTC ISO 9001, es el paso que antecede al diseño e implementación de las herramientas de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Actividad 1. Observe el video "Kaizen en 120 segundos" ingresando al siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=oqXvIYcbxyE y posteriormente el video "Kaizen ejemplo empresa colombiana" al cual puede acceder a través de la siguiente ruta: https://www.youtube.com/watch?v=87lVerowAeY. En ellos encontrará una breve introducción al mejoramiento continuo a través de la explicación de la filosofía *Kaizen* y un caso real de éxito.

De acuerdo a su interpretación del video, responda las siguientes preguntas de contextualización:

- ¿Cuál es el objetivo de una organización al adoptar la filosofía Kaizen?
- ¿Conoce algunas herramientas que pueda relacionar con la mejora continua?
- ¿Qué necesita una organización para desarrollar adecuadamente una filosofía como el Kaizen?
- ¿Qué relación tiene el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación con la filosofía Kaizen?

Participe en el foro social o de presentación, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio además de hacer su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses en el curso, de respuesta a los interrogantes planteados en esta reflexión y comente las participaciones de sus compañeros desde su experiencia y acciones de aprendizaje.

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad Didáctica: Encuentre el lugar correcto.

La evaluación del desempeño y la mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad puede realizarse mediante 3 grandes pasos: 1. Seguimiento y medición. 2. Análisis y evaluación. 3. Mejora. Cada uno de estos permite que la organización desarrolle continuamente nuevas formas de ver y hacer las cosas.

Revise y analice la información del curso **Tema 1 "Vocabulario y conceptos relacionados con la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad"**, **Tema 2 "Método Kaizen - Mejora continua"** y Tema 3 **"Generalidades de la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (Numeral 9.1.1 de la Norma NTC ISO 9001)"**, que corresponden al material: **Fundamentos para la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica "Encuentre el lugar correcto".** Esta contiene un listado de actividades y/o afirmaciones, las cuales deberá clasificar en alguna de las tres fases que conforman la evaluación del desempeño y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta actividad no será evaluada por el instructor, no obstante, su realización le permitirá recordar y aclarar conceptos generales sobre la información documentada del sistema de gestión de la calidad como actividad previa a la apropiación y transferencia del conocimiento.

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **OA - Fundamentos para la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad**

- Actividad de afianzamiento

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

a) Conceptualización.

Conocer los fundamentos y conceptos relacionados con la evaluación del desempeño y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad le permite a las organizaciones y sus colaboradores crear un marco de referencia para identificar las necesidades con respecto al seguimiento, la medición, el análisis y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **Tema 1 "Vocabulario y conceptos relacionados con la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad"**, **Tema 2 "Método Kaizen - Mejora continua"** y **Tema 3 "Generalidades de la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (Numeral 9.1.1 de la Norma NTC ISO 9001)"**, que corresponden al material: **Fundamentos para la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad** podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Estudio de Caso: Asuma el rol de Jefe de Calidad de la empresa Maderas Ltda. Estudie el caso y brinde a la gerencia un análisis sencillo de las fallas, causas y posibles alternativas de solución para la mejora de la gestión de los procesos.

Resuelva el caso en un archivo de texto y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia AA1-Ev1: Caso AA1.**

Evaluación: Resuelva el cuestionario que evalúa la apropiación de los conocimientos luego de haber navegado a través de los diferentes recursos de éste curso. Podrá acceder al mismo a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia AA1-Ev2: Evaluación AA1.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado a partir de la comprensión e interpretación de las temáticas tratadas en la presente guía, realice un **ensayo** en el cual exponga su posición frente a la evaluación del desempeño y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responda a través del ensayo las siguientes preguntas:

- ¿Por qué es importante realizar seguimiento y medición?
- ¿Por qué es importante realizar análisis y evaluación?
- ¿Para qué sirve la implementación de mejoras?

Desarrolle esta actividad en un archivo de texto. Cárguelo en la plataforma a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia AA1-Ev3: Ensayo AA1.**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia AA1-Ev1: Caso AA1.	Conoce las generalidades para la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia AA1-Ev2: Evaluación AA1.		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia AA1-Ev3: Ensayo AA1.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características del producto o servicio cumple con los requisitos pre-establecidos.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al cumplimiento de los requisitos.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (producto o servicio).
- **Requisito de la calidad:** Necesidad o expectativa relativa a la calidad.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos relacionados con la calidad.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

5. BIBLIOGRAFÍA

Barcelona, U. d. (s.f.). OBS Business School. Obtenido de http://www.obs-edu.com/es/blog-project-management/temas-actuales-de-project-management/metodo-kaizen-aplicacion-y-beneficios

CAVALA. (17 de Julio de 2015). *Cavala Gabinete de Asesoría Empresarial*. Obtenido de http://www.cavala.es/noticias/2015/07/cambios-de-la-iso-9001-de-2015/

Escuela Europea de Excelencia. (03 de Diciembre de 2015). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/9-1-seguimiento-medicion-analisis-y-evaluacion/

Hernández, M. D. (08 de Enero de 2016). Hipertextual. Obtenido de https://hipertextual.com/2016/01/metodo-kaizen-metas

Huertas, K. A. (s.f.). *Arikey Herramientas Calidad*. Obtenido de http://arikey-herramientas-calidad.weebly.com/15-kaisen-conceptos-alcances-y-procesos.html

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Bogotá: ICONTEC.

Suárez-Barraza, M. F. (2009). *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la mejora continua*. León, España.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Andrea Lucía Ordóñez	Experto temático	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftali Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	